

# به نام خداوند جان و خرد

## ارتباط و اجزاء آن

مدرس:

نسیم بهرامی

عضو هیات علمی دانشکده پرستاری و مامایی قزوین



## انتظار می رود فراگیرنده، پس از گذراندن این درس، بتواند :

2

- ارتباط را با ذکر حداقل سه نکته کلیدی آن تعریف نماید
- عناصر مهم فرایند ارتباطی را فهرست کند
- انواع پارازیت های ارتباطی را با ذکر روش های کاهش آن ها معرفی نماید
- انواع ارتباط را از جنبه های مختلف تقسیم بندی نماید
- انواع کارکردهای زبان را با ذکر نمونه ای برای هر یک توضیح دهد
- مهم ترین ویژگی های ارتباط غیرکلامی را معرفی نماید
- مهم ترین راه های تاثیر بیشتر تعامل از طریق تعدیل وضعیت فیزیکی را فهرست نماید
- نکات قابل توجه در مهارت گوش کردن را بر شمارد
- ارتباط بهداشتی را با ذکر ویژگی های آن توضیح دهد
- موانع ارتباطی قابل شناسایی در جریان یک ارتباط بهداشتی را با ذکر نمونه ای از هر یک فهرست نماید
- خطاهای رایج در ارتباط بین فردی در یک ارتباط بهداشتی را با ذکر نمونه ای از هر یک فهرست نماید
- مدل های منتخب ارتباط بهداشتی را با ذکر خصوصیات هر مدل معرفی کند

# ضرورت و تعریف ارتباط:

3

➤ ارتباط یک فعالیت روزمره است و مهارت های مربوط به آن ممکن است ساده به نظر برسند

➤ در کیفیت برقراری ارتباطات کارکنان بهداشتی تنوع زیادی وجود دارد.

➤ ارتباط ضعیف بین کارکنان بهداشتی و گروه های معین جمعیت: نگرانی برنامه ریزان بهداشتی

➤ **ارتباط:** فرایند تبادل اطلاعات با استفاده از مجموعه ای از قواعد مشترک

➤ ارتباط انتقال یک طرفه اطلاعات از فرد مطلع به فرد غیرمطلع نیست، بلکه تقسیم اطلاعات بین دو فرد هم سطح است

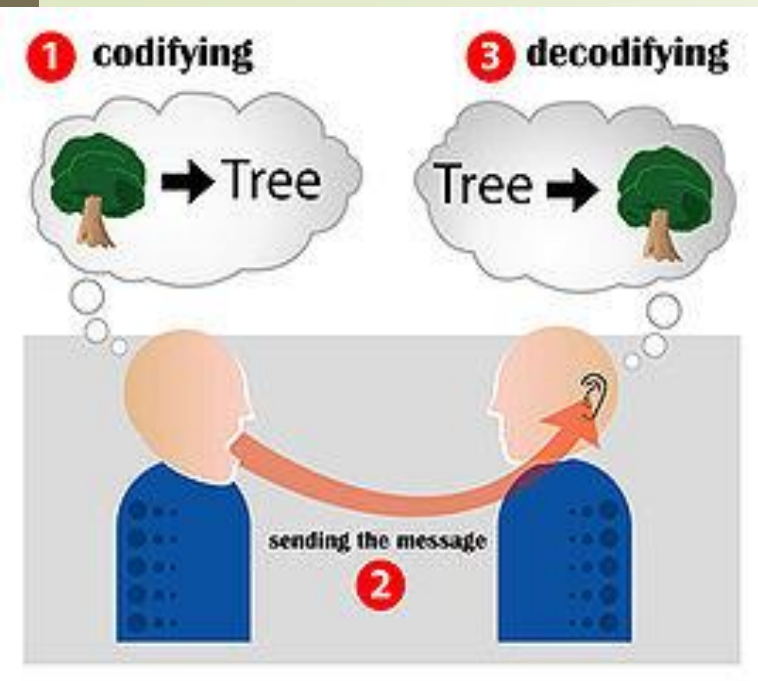
➤ **ارتباط:** نوعی مشارکت با در نظر گرفتن و درک پیشینه، نگرش و علایق هردو طرف

➤ **تعریف جامع تر از ارتباط:** فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده، مشروط بر آنکه محتوای مورد انتقال از فرستنده به گیرنده منتقل شود و یا

بالعکس

➤ ارتباط نوعی فرایند است و برای برقراری ارتباط حداقل حضور سه عنصر فرستنده، گیرنده و پیام الزامی است.

## اجزاء فرایند ارتباط



➤ ساده ترین نوع ارتباط: سه عنصر فرستنده پیام، پیام و گیرنده پیام ضروری

➤ نمی توان انتظار داشت که محتوای پیام، به راحتی و به طور کامل از فرستنده به گیرنده منتقل شود.

➤ کانال یا وسیله ارتباطی لازم به نظر می رسد

➤ باز خورد، به شکل مستقلی عنصر پنجم را تشکیل می دهد

➤ گنجاندن عنصری دیگر را در میان اجزاء فرایند ارتباط تحت عنوان "پارازیت" پیشنهاد شده است

➤ پیام به صورتی که در ذهن فرستنده پیام مطرح است بدون آنکه به صورت رمز در آید قابل انتقال نیست، منبع گیرنده نیز بایستی رمز دریافت شده را از طریق حواس و سلسله اعصاب به مغز برده و اصطلاحاً آن را خوانده یا از رمز خارج کند، سپس به درک مفهوم مورد نظر بپردازد.

➤ کامل ترین طرح فرایند ارتباط با هشت عنصر: منبع پیام، رمزگذاری، پیام به صورت رمز، وسیله و یا کانال، پارازیت، رمز خوانی، مقصد پیام، بازخورد.

## پارازیت های ارتباطی

- فرستنده پیام بایستی از محدودیت هایی که در جریان انتقال پیام با آن روبرو می شود آگاه بوده و در صورت امکان در جهت از بین بردن آن ها تلاش کند. پارازیت ها از اینگونه محدودیت ها به شمار می روند.
- **پارازیت:** عامل مخلی که مانع از برقراری کامل ارتباط گردد.
- ۱ - پارازیت های فیزیکی و ۲ - پارازیت های استنباطی
- **پارازیت های فیزیکی:** مانع از انتقال فیزیکی پیام: سر و صدا، گرما و سرمای بیش از حد، نور بسیار زیاد و یا نور بسیار کم.
- کاهش تاثیر پارازیت های فیزیکی: با استفاده از وسایل جلب توجه و تکرار مجدد مطالب و کاربرد مجدد مهارت ها
- **پارازیت های استنباطی:** سوء تعبیر در مورد پیام ولو اینکه پیام همانگونه که فرستاده شده دریافت شده باشد
- کاهش پارازیت های استنباطی: تعریف لغات و اصطلاحات ناآشنا و کاربرد لغات و اصطلاحات آشنا و مطابق با علایق و توانایی های گیرندگان
- پیام، پارازیت های استنباطی ممکن است به خاطر مشکل و یا پیچیده بودن محتوای پیام نیز رخ دهند



## هدف از ارتباطات

مهم ترین اهداف در برقراری ارتباط عبارتند از :

- کنترل کردن، تاثیر گذاشتن و هدایت نمودن دیگران
- برای بیان احساسات
- منعکس کردن، بررسی یک موضوع با یک همکار، در خواست بازتاب از افرادی که یک کتاب را می خوانند، تقسیم احساسات با همسر و فرزندان
- تدارک اطلاعات، برنامه ریزی برای یک روز با همکاران در بخش، آموزش دانشجویان در باره روش های جدید، تشریح یافته های پژوهش

## انواع ارتباطات



➤ ارتباط را از دیدگاه های مختلفی طبقه بندی می کنند.

➤ ارتباط: کلامی و غیر کلامی

ما جهانی را که در آن زندگی می کنیم فقط از طریق زبان می شناسیم. این مطلب دو فرض را در بر دارد :

➤ زبان به نوعی تفکرات و ادراکات ما را از جهان شکل می دهد (این فرایندها گاهی به عنوان ساخت واقعیت اجتماعی مورد اشاره قرار می گیرد).

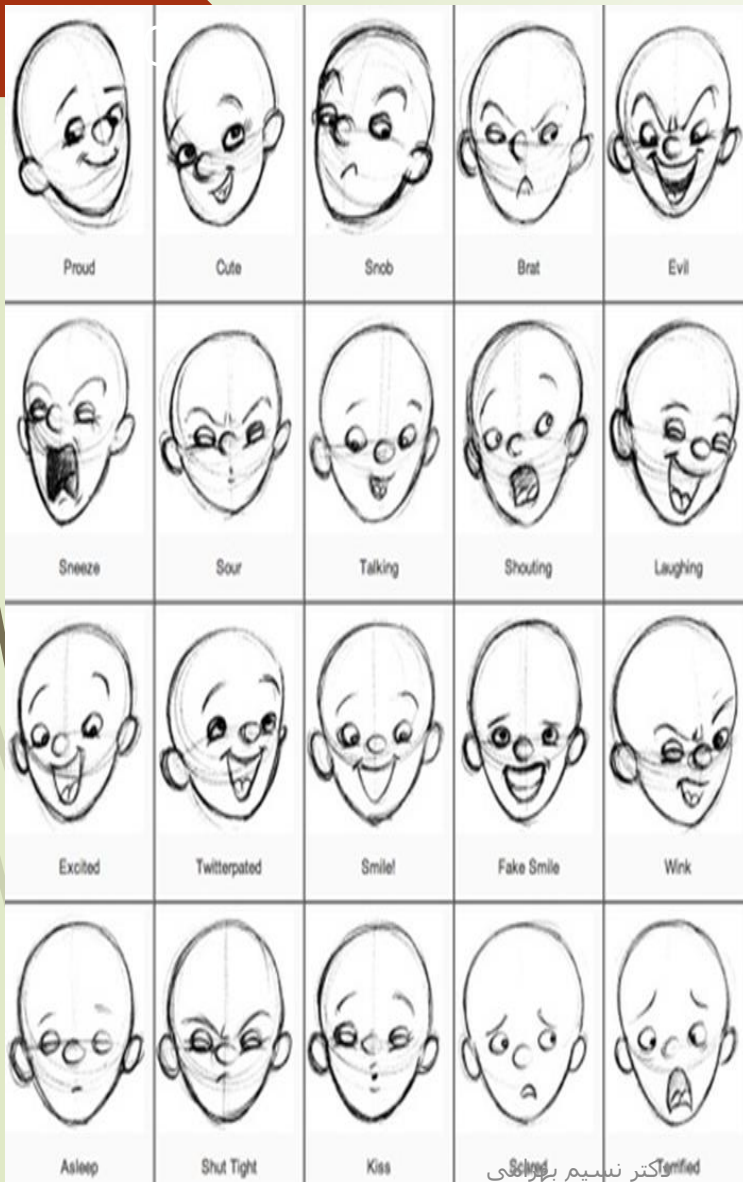
➤ ما به این واقعیت فقط از طریق زبان دست پیدا می کنیم.



## کارکردهای زبان

- تماس اجتماعی - ملاقات و تبادل دیدگاه ها با دیگران
- برانگیختن - کمک به ایجاد و حفظ علاقه در دیگران
- بیان - امکان ابراز احساسات و عواطف
- ترغیب - متقاعد کردن فرد دیگر
- کنترل کردن - وادار کردن فرد به رفتار کردن به شیوه ای معین
- ابزاری - دست یافتن یا کسب یک چیز
- مرتبط با نقش - منظم کردن، طبقه بندی کردن و بازی با لغات

## ارتباط غیر کلامی



ارتباط غیر کلامی یکی دیگر از انواع ارتباط است

لغات به تنهایی فقط بخشی از پیام هستند و ممکن است گمراه کننده باشند.

تقریباً هر جنبه از رفتار انسانی می تواند پیامی را به دیگری منتقل کند.

هنگام صحبت فقط با کلمات ارتباط برقرار نمی کنیم، بلکه اطلاعاتی در باره خودمان منتقل می کنیم که شنونده همراه با کلماتی که انتخاب کرده ایم، آن ها را تعبیر و تفسیر می کند.

ارتباط غیر کلامی: پاسخ های فیزیکی از قبیل حالات چهره، دست ها، حرکات و تماس چشمی است

چه همراه با صحبت مورد استفاده قرار گیرند و چه نگیرند: معنی آنچه را که می گوییم تحت تاثیر قرار می دهند

علائم زبان غیر کلامی، احساسات و نگرش های ما را نسبت به سایرین آشکار می سازند.

## قلمرو های اصلی ارتباط غیر کلامی:

- (۱) مجاورت - فاصله فیزیکی افراد در ارتباط
- (۲) جهت یابی - منظور ادراک افراد از موقعیت خود در رابطه با سایر افراد و اشیاء است.
- مثلاً نحوه آرایش کلاس به صورت صندلی و میزهای ردیف شده روبروی مربی نشان می دهد که آموزش به شیوه سنتی برگزار می شود، در حالی که صندلی هایی که به صورت دایره چیده شده اند نشان دهنده آموزش به صورت غیررسمی و مشارکت جویانه است.
- (۳) سطح - اشاره به تفاوت در میزان ارتفاع بین برقرار کنندگان ارتباط دارد.
- (۴) جلوه ظاهری - پیام هایی همچون وضعیت اجتماعی فرد، شخصیت او، عادات پاکیزگی و . . . ممکن است بوسیله جلوه فیزیکی منتقل شود.

## قلمرو های اصلی ارتباط غیر کلامی:

### ➤ (۵) حالت چهره

### ➤ (۶) حرکات دست و حرکات سر

### ➤ (۷) تماس چشمی

➤ وقتی گوینده روی آنچه می گوید تمرکز دارد، چشمانش تمایل به چرخیدن دارد.

➤ هنگامی که انتظار دریافت پاسخی را داشته باشد، مستقیماً به شنونده نگاه خواهد کرد. اگر به شنونده نگاه نکند ممکن است به این علت باشد که یا با شنونده یا با آنچه می گوید راحت نیست.

➤ در مورد شنونده، قاعده کلی آنست که وقتی به آنچه می گوید توجه داشته باشد بطور مستقیم در چشمان گوینده نگاه خواهد کرد، اما اگر توجهش منحرف شده باشد به جای دیگر نگاه خواهد کرد.

➤ خیره شدن زیاد به فرد دیگر نیز تاثیر ارتباط را کاهش خواهد داد.

➤ مقتضیات فرهنگی نیز بایستی مورد توجه قرار گیرد

### ➤ (۸) حالت بدن

## برخی از راههای افزایش تاثیر یک تعامل از طریق تعدیل وضعیت فیزیکی فرد

- نشستن، حفظ سطح نگاه فرد با سطح نگاه فرد مقابل
- از تن به در آوردن لباس کار و پوشیدن لباس مناسب برای خارج از محل کار: شما قصد ترک محل کارتان را دارید
- نشستن در یک وضعیت آسوده با شانه هایی روبه پایین (افتاده)، اما در حال نگاه هوشیار و علاقمند
- برچیدن موانع ارتباطی مثل میز بزرگ یا میز تحریر که ممکن است مانع دید شوند یا پیشنهاد خاموش کردن تلویزیون یا رادیو
- کسب اطمینان از این امر که فاصله بین شما و فرد دیگر قابل قبول است (معمولا ۵۰ تا ۹۰ سانتی متر)
- در انتظار گذاشتن افراد یا عجله داشتن ممکن است در ایشان احساس بی ارزشی را بوجود آورد
- علائم غیرکلامی، نیت فرد را برای استقرار یک رابطه صحیح با فرد دیگر و حساسیت یا بی تفاوتی نسبت به نگرانی های او رانشان می دهد.



## نکات مهم در مهارت ارتباطی گوش کردن

- یکی از مهارت های مهم مورد نیاز : گوش کردن موثر به منظور یاری به دریافت کننده خدمات در صحبت کردن و کشف نیازهای او
- گوش کردن فرایندی فعال است و صرفا شنیدن کلمات نیست
- گوش کردن شامل توجه به ارتباط غیر کلامی و کلمات بیان شده توسط فرد مقابل است
- هنگام گوش کردن توجه فرد به سادگی منحرف می شود.
- بعضی از کارهایی که شنونده ممکن است بجای گوش کردن، خود را در حال انجام آن ها بیابد عبارتند از :
  - ❖ برنامه ریزی در مورد آنچه بعدا قصد گفتن آن را دارد
  - ❖ تفکر در مورد یک تجربه مشابه
  - ❖ قطع سخنان گوینده
  - ❖ موافقت یا مخالفت، قضاوت
  - ❖ سرزنش یا انتقاد، تفسیر آنچه گوینده می گوید
  - ❖ تفکر در مورد کار بعدی که قرار است انجام دهد
  - ❖ یا فقط یک به رویا فرو رفتن ساده.



➤ ارتباط درون فردی (Intrapersonal communication) و میان فردی – (interpersonal communication)

➤ در ارتباط درون فردی، فرد از این طریق با خود، ارتباط برقرار می کند و در ارتباط میان فردی، فرد حداقل با یک فرد دیگر ارتباط برقرار می کند.

➤ افزایش تعداد افراد گیرنده پیام: ارتباط گروهی (Group communication) و ارتباط جمعی (Mass communication)

➤ **ارتباط گروهی:** تعداد افراد گیرنده پیام اگرچه قابل توجه ولی قابل شمارش و شناسایی است نظیر کلاس های درس و سالن های سخنرانی

➤ **ارتباط جمعی:** افراد گیرنده پیام، کمیتی را تشکیل می دهند که ۱. شمارش آن ها غیرممکن بوده و یا مقرون به صرفه نیست؛ ۲. وابستگی میان آن ها

درمقایسه با جماعت بسیار کمتر است نظیر گیرندگان پیام در ارتباط با برنامه های رسانه

➤ **ارتباط در علوم بهداشتی: ارتباط / ارتباط انسانی / ارتباط بهداشتی**

➤ **ارتباط انسانی:** تعامل های بین افراد . توانایی استفاده از سمبل ها یا سایر نماد های زبانی، منحصر به رفتار ارتباطی موجودات انسانی است.

➤ ارتباط انسانی با چگونگی تعامل افراد با یکدیگر از طریق استفاده از رفتار سمبلیک یعنی از طریق زبان سر و کار دارد.

- ارتباط بهداشتی، گونه ای از ارتباط انسانی است که با این امر سروکار دارد که افراد چگونه با موضوعات مرتبط با سلامتی کنار می آیند.
- در ارتباط بهداشتی، تمرکز بر ارتباطات متقابل و عوامل معین مرتبط با سلامتی است که بر این ارتباطات متقابل تاثیر می گذارند.
- ارتباط بهداشتی در رابطه با کاربرد مفاهیم و نظریه های ارتباطی در ارتباطات متقابلی است که میان افراد در مورد موضوعات مرتبط با سلامتی رخ می دهد.
- در واقع ارتباطات در بطن هر ملاقات مرتبط با سلامتی وجود دارد.
- بایستی توجه داشت که ارتباطی که قرار است ارتقاء دهنده سلامتی باشد فقط نوعی انتقال پیام نیست
- حتی در کوتاه ترین دیدارها هدف تثبیت روابط و توانمند سازی خدمت گیرندگان است به نحوی که قادر به انتخاب و تصمیم گیری در مورد سلامتی شان بر اساس اولویت ها و شرایط خودشان باشند.

## فرض های بنیادی ارتباط انسانی و کاربرد آن در ارتباط بهداشتی

- (۱) ارتباط انسانی یک فرایند است.
- (۲) ارتباط انسانی، فرایندی متقابل است.
- (۳) ارتباط انسانی، چند جنبه ای است: جنبه محتوا، جنبه رابطه: لطفاً این دارو را بخورید

# موانع ارتباطی موجود در جریان یک ارتباط بهداشتی

18

(۱) شکاف اجتماعی و فرهنگی بین متخصص بهداشتی و خدمت گیرنده : زمینه قومی متفاوت، طبقه اجتماعی متفاوت، اعتقادات مذهبی یا فرهنگی

متفاوت، ارزش های متفاوت، جنسیت متفاوت

(۲) گیرندگی ذهنی محدود خدمت گیرنده : عقب ماندگی ذهنی یا گيجی، بیماری، خستگی یا درد، پریشانی عاطفی، بسیار گرفتار بودن یا گيج بودن به دلیل

دیگر، برای خود یا سلامتی ارزش قائل نبودن.

(۳) نگرش منفی نسبت به مربی بهداشت :

➤ وجود یک تجربه ناخوشایند قبلی از متخصصین بهداشتی برای خدمت گیرنده،

➤ تهدیدآمیز جلوه کردن متخصص بهداشتی،

➤ اعتقاد مراجع در این زمینه که همه چیز را می داند،

➤ اضطراب خدمت گیرنده به دلیل احتمال ناتوانی در اجرای توصیه های ارائه شده به وی ناشی از محدودیت های مالی یا اجتماعی،

➤ عدم تمایل به بحث در مورد آنچه متخصص مایل است در مورد آن بحث کند.



## موانع ارتباطی موجود در جریان یک ارتباط بهداشتی

**۴) درک و حافظه محدود خدمت گیرنده:** ناتوانی خدمت گیرنده در درک زبان رسمی یا توانایی ناکافی در تکلم به آن، بیسوادی خدمت گیرنده یا محدود بودن هوش وی، عدم فهم اصطلاحات پزشکی مورد استفاده، متخصص بهداشتی از سوی خدمت گیرنده، داشتن حافظه ضعیف خدمت گیرنده و ناتوانی در به یاد آوردن

### ۵) تاکید ناکافی متخصص بهداشتی بر ارتباط

**۶) شکست ارتباط به دلیل عدم اختصاص وقت و توجه کافی متخصص بهداشتی:** دادن اولویت پائین به آموزش تخصصی اولیه، کمبود اعتماد به نفس در نتیجه آموزش ناکافی، گرفتاری متخصص بهداشتی، دلسرد بودن متخصصین ارشد نسبت به ارتباطات و تلقی از آن به عنوان صحبت کردن صرف، اکراه داشتن از تقسیم دانش با خدمت گیرندگان فاقد صلاحیت.

**۷) پیام های متناقض:** وقتی که خدمت گیرنده پیام های متفاوتی از افراد مختلف دریافت می کند، موانع ارتباطی ظهور می کنند.

## خطاهای رایج در ارتباط بین فردی

- (۱) بیان یک اظهار مبهم به جای در خواست آنچه نیاز دارید یا می خواهید : "ای کاش به شهر می رفتید"
- (۲) پرسیدن یک سؤال به جای بیان یک اظهار عقیده : "فکر میکنید که ..."
- (۳) گفتن عبارت "من احساس می کنم" وقتی منظور آن است که "من فکر می کنم" : "من احساس می کنم که شما گستاخ هستید"
- (۴) اشاره به دیگران وقتی که دیدگاه خودتان را بیان می کنید : "مردم می ترسند که ..."
- (۵) صحبت کردن در باره یک فرد در یک جمع گروهی به جای آنکه با خود او صحبت کنید : "من عقیده ایشان را می پسندم"
- (۶) استفاده از عبارت "نمی توانم" برای رساندن مفهوم "نمی خواهم" "نمی توانم با شما بیایم چون خیلی خسته هستم" .
- (۷) استفاده از "باید و بایستی" وقتی منظور آن انتخاب یک امر است : من باید برای بازی امروز به مدرسه بروم.

## خطاهای رایج در ارتباط بین فردی

- ۸) ندادن پاسخ مستقیم به یک پرسش : پاسخ به سوال امروز چه احساسی دارید با جمله چرا مایلید بدانید.
- ۹) استفاده از کلماتی همچون حدس می زنم، فکر می کنم و شاید، وقتی که در مورد یک مسئله مطمئن هستید.
- ۱۰) استفاده از عبارات سعی کردن به جای انجام دادن: سعی خواهیم کرد آن را امروز انجام دهیم، به جای آن را انجام خواهیم داد.
- ۱۱) سرزنش کردن دیگران به خاطر احساساتشان : مرا عصبانی کردید به جای من عصبانی هستم.
- ۱۲) مخدوش کردن نتیجه گیری و مشاهده : او ورزشکار ضعیفی است، به جای او با توپ به دوستش ضربه زد (مشاهده) و فکر می کنم که او ورزشکار ضعیفی است.
- ۱۳) قطع کردن صحبت فرد وقتی در حال صحبت کردن است : این کار معمولاً به این معنی است که شما گوش نمی داده اید.
- ۱۴) تغییر موضوع یا زنجیره سازی تاییدی: گوش کردن به فقط بخشی از آنچه که فرد می گوید به منظور تغییر موضوع به چیزی که شما درباره آن بیشتر می دانید یا می خواهید در مورد آن صحبت کنید : پاسخ به جمله : من مصاحبه دوشنبه شب را دیدم و از آن لذت بردم با جمله : ما قصد داریم هفته آینده مصاحبه را ببینیم.
- ۱۵) استفاده از عباراتی همچون همیشه یا هرگز برای آنکه از دیدگاه شما حمایت کند

## مدل های منتخب ارتباط بهداشتی

➤ سه مدل منتخب توسط محققین برای شرح رفتار انسانی مرتبط با سلامتی و بیماری :

۱ - مدل درمانی

۲ - مدل اعتقاد بهداشتی

۳ - مدل تعامل

- تاکید بر: اهمیت نقش ارتباط در یاری به مراجعین و بیماران برای سازگاری با شرایطشان و حرکت در مسیر سلامتی و دوری از بیماری
- کارل راجرز (Carl Rogers): اگر درمانگر بر اساس صداقت و توجه توام با اهمیت نسبت به خدمت گیرنده (مُراجع) ارتباط برقرار کند، به مُراجع کمک خواهد کرد تا به شیوه سالمی با شرایط خود سازگار شود.
- مدل درمانی یا مدل مُراجع محوری: زیرا کانون اصلی تعامل، فرد خدمت گیرنده است.
- کمک کننده تشویق می شود تا با همدلی، احترام مثبت و تساوی، ارتباط برقرار کند.
- مراجعین احساس می کنند کسی آنها را درک کرده است و قادر هستند به نحو بهتری با بیماری شان مدارا کنند.



■ مشتمل بر سه جزء عمده است :

(۱) ادراک فرد از استعداد ابتلاء به یک بیماری و شدت آن بیماری

(۲) ادراک فرد از منافع و موانع اتخاذ یک اقدام بهداشتی پیشگیری کننده

(۳) محرک های موجود برای فرد که او را برای درگیر شدن در یک فعالیت بهداشتی پیشگیری کننده، برانگیزد.

■ اگرچه بسیاری از اجزای مدل اعتقاد بهداشتی ارتباطات را در بر می گیرد، اما دو جزء به طور مشخص، متمرکز بر ارتباطات هستند.

■ ۱. **علائم برای عمل (Cues to action)** : تبلیغات رسانه های گروهی، دریافت توصیه از دیگران، مقالات روزنامه ها و متغیر های مشابه مرتبط با پیام،

همگی انواع ارتباطات هستند.

■ اگر افراد قادر باشند علائمی را دریافت کنند که قابلیت برانگیختن آنان به اقدام بهداشتی را داشته باشد، ارتباط دارای اهمیت اساسی است.

■ ۲. **عوامل تعدیل کننده** : شامل متغیر های اجتماعی - روانشناسی است. بسیاری از این متغیر ها اجزاء مهمی در فرایند ارتباطی هستند.

■ پیروی بیماران از توصیه های درمانی، با نحوه برقراری ارتباط بین متخصص بهداشتی - خدمت گیرنده همبستگی دارد.

- این مدل از یک چشم انداز سیستمی استفاده می کند
- توصیف این مسئله که چگونه کارکنان بهداشتی (پرستاران)، خدمت گیرندگان را برای حفظ سلامتی یاری می کنند.
- ارائه یک چارچوب ادراکی : روابط درونی بین سیستم های شخصی بین فردی و اجتماعی را مورد بحث قرار می دهد.
- در تعامل: پرستار و بیمار به طور همزمان قضاوت هایی در باره شرائطشان و در باره یکدیگر براساس ادراکشان از موقعیت به عمل می آورند.
- قضاوت ها به رفتار کلامی یا غیرکلامی منجر می شود که واکنش هایی در پرستار و بیمار برمی انگیزد. در این مقطع ادراکات جدید بوجود می آید و فرایند تکرار می شود.
- تعامل یک فرایند پویاست که ارتباط دو جانبه بین ادراکات دو طرف را در بر می گیرد. ارتباط متقابل در نتیجه روابط متقابل پدید آمده بین پرستار و بیماران است. آنها نیز با یکدیگر در تعیین اهداف مرتبط با سلامتی دو جانبه مشارکت می کنند.
- این مدل برای توجیه ارتباط بین متخصص بهداشتی خدمت گیرنده بسیار ارزشمند است.
- بطور کلی ارتباط بهداشتی یک فرایند متقابل چند جنبه ای است که هم متخصص و هم خدمت گیرنده بوسیله آن با هم در مورد موضوعات مرتبط با سلامتی در یک تلاش متقابل برای حفظ سلامتی بیمار تعامل برقرار می کنند.

- لازم است دانشجویان کلیه مقاطع رشته های علوم بهداشتی مهارت کافی در این زمینه کسب نمایند
- علاوه بر فراگیری اطلاعات لازم در زمینه علم و فن ارتباطات و نکات قابل توجه در برقراری ارتباط بهداشتی، زمینه های لازم برای ایجاد مهارت عملی در ایشان فراهم گردد
- همچنین با تبدیل روش های آموزشی از روش های سخنرانی و معلم - محوری به روش های مشارکت جویانه و فراگیر - محوری، فرصت لازم برای کسب مهارت عملی در اختیار فراگیر قرار گیرد.
- علاوه بر آن با برگزاری کارگاه های آموزشی برای حصول اطمینان از کسب این مهارت ها، بر لزوم برقراری ارتباط صحیح با خدمت گیرنده تاکید شود.
- ضرورت دارد در دوره های کارآموزی - کارورزی دانشجویان نیز نحوه برقراری ارتباط کارکنان بهداشتی در نظام شبکه، توسط ایشان مورد ارزشیابی قرار گرفته و بازخورد لازم در این زمینه ازسوی دانشجویان به کارکنان ارائه شود.

- ارتباط : فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده، مشروط برآنکه محتوای مورد انتقال از فرستنده به گیرنده منتقل شود و یا بالعکس
- کامل ترین طرح فرایند ارتباط با هشت عنصر شامل : منبع پیام، رمزگذاری، پیام به صورت رمز، وسیله و یا کانال، پارازیت، رمزخوانی، مقصد پیام و بازخورد
- ارتباط بهداشتی: کاربرد مفاهیم و نظریه های ارتباطی در ارتباطات متقابلی که میان افراد در موضوعات مرتبط با سلامتی رخ می دهد.
- برقراری ارتباط، فعالیتی روزمره است و مهارت های مربوط به آن ممکن است ساده به نظر برسد، اما کیفیت ضعیف ارتباط بین کارکنان بهداشتی و خدمت گیرندگان، موجب نگرانی برنامه ریزان بهداشتی است.
- در نظر گرفتن پدیده هایی همچون پارازیت و موانع ارتباطی که به دلایل مختلف روی می دهند و بر ارتباط بهداشتی تاثیر می گذارند.
- در بسیاری از موقعیت ها در ارتباط بین فردی خطاهایی رخ می دهد که لزوم آشنایی با موازین پیشگیری از این موانع را حائز اهمیت می سازد.
- برنامه ریزان امور آموزشی در برنامه آموزشی این گروه تاکید آموزشی کامل بعمل آورند تا کارکنان شاغل در خدمات مربوط به سلامتی قادر باشند ارتباط موثرتری با خدمت گیرندگان خود برقرار نمایند و هدف نهایی ارتقاء سلامتی جامعه را تحقق بخشند.



